

# El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault

Xavier PELEGRÍ VIAÑA

Universidad de Lleida

## RESUMEN

En el presente artículo se pretende repensar el trabajo social desde el ángulo del poder, el cuál constituye un componente ineludible de la práctica profesional que debe ser tomado en cuenta en su complejidad si no se quiere caer en contradicciones o excesos. Para ello, analizo especialmente la concepción de poder que nos presenta Foucault, puesto que entiendo que, aun siendo inquisitiva, es lúcida y permite asumir críticamente los efectos positivos de esta dimensión en un contexto profesional ambivalente como es el del trabajo social. Después de una revisión, a la fuerza superficial y parcial, de sus reflexiones sobre el poder, abordo por separado el poder que deviene de las pautas disciplinares para la relación de ayuda que establece el profesional con el cliente, y posteriormente el poder de las regulaciones normativas que sufre y ejerce el profesional como representante de una organización y ejecutor de una política social. En ambas vertientes, se instruye sobre algunos de los diferentes mecanismos que se producen así como de sus manifestaciones concretas.

**Palabras clave:** Trabajo Social, relaciones de poder, saberes profesionales, control, resistencias, organizaciones burocráticas, política social.

## The power in Social Work: an approach from Foucault

## ABSTRACT

In this article, I seek to rethink social work from the point of view of power, which constitutes an unavoidable component of professional practice that must be taken into account in all its complexity if one does not wish to suffer contradictions. For this, I analyze the concept of power as presented by Foucault in particular, since I believe that, although inquisitive, his is a clear one which permits us to critically assume the positive effects of this measurement in an ambivalent professional context such as social work. After a necessarily superficial and incomplete overview of his reflections upon power, I separately address power as it comes from disciplinary guidelines in the helping relationship that the professional establishes with the client and, later, the power of normative regulations that the professional wields as a representative of an organization and executor of social policy. In both, I inform about some of the different mechanisms that result as well as some of their concrete manifestations.

**Key words:** Social work, power relationships, professional knowledge, control, resistances, bureaucratic organizations, social politics.

**SUMARIO:** 1. Marco general de referencia. 2. La concepción del poder en Foucault. 3. Experiencia del trabajador social con el poder. 4. Las relaciones de poder y el trabajo social. 5. Relaciones de poder con los clientes. 6. El poder profesional en las organizaciones. 7. Bibliografía.

En la aún breve trayectoria de nuestro trabajo social y, por supuesto, en la más exigua de los servicios sociales, creo que existe una variable que, dependiendo de las épocas históricas, ha conseguido distintos grados de consideración pero que, en la actualidad, pasa por una fase de amnesia en la conciencia profesional. Me refiero a la relación que tienen, tanto la disciplina como sus espacios organizativos, con la noción de «poder»<sup>1</sup> y, correlativamente, con la idea del poder que ejerce el trabajador/a social en su práctica cotidiana.

Seguramente este olvido es producto de una cierta analogía reduccionista entre poder y política, donde sólo se entiende el primero asociado a la segunda, o de la censura moral que comporta la noción de poder totalmente asimilada a dominación. Aunque estas percepciones puedan ser en parte justificables, la implicación del poder debería tenerse más presente en el análisis teórico-práctico del trabajo social y ser revisada permanentemente en relación a la propia evolución de la sociedad.

Para justificar la importancia que tiene para los profesionales de «lo social» plantearse su relación con el poder podría bastar con decir que se trata de un tema que las mentes más preclaras han situado en el centro de las relaciones sociales. Escribía Bertrand Russell (1938): «el concepto fundamental de las ciencias sociales es el poder, en el mismo sentido en que la energía es el concepto fundamental en física»<sup>2</sup>. Pero, por si esta razón no fuera suficiente, existen además justificaciones más pragmáticas para la intervención profesional. En primer lugar, porque el profesional del trabajo social convive cotidianamente con experiencias de injusticia que van íntimamente ligadas con las estructuras de poder, y ante las cuales no encuentra vías de solución efectivas, aún en el marco de un estado social y de una cierta política de bienestar social. Es parte de lo que Álvarez-Uría llama la ambigüedad constitutiva y constituyente del trabajo social, puesto que tiene que «promover el cambio pero sin alterar el orden» (1995:8)<sup>3</sup>. Esta ambivalencia confronta ineludiblemente al profesional con su rol de delegado de dichas estructuras y le hace partícipe del poder que detentan.

En segundo lugar, pero quizás más relevante, el interés de pensar en el poder también se justifica porque la práctica del trabajador social se establece a partir de un *saber* y un *saber hacer* que, a la vez que le capacitan para desarrollar su misión de mejorar las condiciones de vida y la dignidad de las personas, le sitúan ineludiblemente en el centro de una relación desigual que, quírase o no, implica poder. El profesional es responsable de los recursos de que dispone y debe saber qué uso hace de ellos. Es la *práctica consciente* a la que se refiere Silvia

---

<sup>1</sup> Este aspecto ha sido recientemente abordado en un interesante artículo, pero desde la óptica de la violencia, por Víctor Jiménez (2002). Espero que, aunque tengan muchos puntos de contacto, puedan entenderse como complementarios.

<sup>2</sup> En *Power, a new social analysis*. London: allen and Urvin, 1938, citado por T. Ibáñez.

<sup>3</sup> Este texto, como dice el propio autor, tiene dos versiones anteriores: una publicada en el libro *El malestar en los profesionales de los Servicios Humanos y Sociales*. La Coruña, Fundación Paideia; y el otro en la revista *Claves de razón práctica*, 34, ambos de 1993. Cito el libro porque creo que es más conocido y asequible.

Navarro: «La principal herramienta de la que disponemos somos nosotros mismos, y aquello sobre lo que tenemos más poder transformador somos también nosotros mismos. Los profesionales debemos ser capaces de autoobservar de forma crítica nuestras intervenciones, haciendo conscientes cuáles son sus efectos y su coherencia» (Navarro, 2004:172).

Así pues, en este artículo me propongo aportar mi modesta visión sobre la influencia que considero que tiene el poder en el ámbito profesional. No trataré de hacer una exégesis de las múltiples teorías existentes al respecto sino que me limitaré a hacer una aproximación provisional e incompleta a la experiencia cotidiana del trabajo social con el poder. Para ello acudiré a aquellos autores que considero pueden aportar referentes de mayor relevancia con el propósito de aplicarlos a la reflexión de nuestra práctica. Para una revisión de las teorías y demás debates generales sobre el poder, el interesado encontrará suficientes textos asequibles, algunos de los cuales se citan en la bibliografía. En cambio, sobre la incidencia real de las relaciones de poder en la práctica profesional del trabajo social, existen muchas menos aportaciones, sobretodo en nuestro contexto disciplinar e idiomático.

## 1. MARCO GENERAL DE REFERENCIA

Con lo que llevamos dicho, ya debe haber quedado claro que, de las varias acepciones que tiene el concepto «poder», nos referimos a una muy concreta. No estamos hablando del verbo, del poder como capacidad de obrar (poder hacer algo), sino del sustantivo, del poder como hecho social perceptible en la realidad, pero que no se circunscribe sólo al gobierno de una nación o estado, sino que implica a todo el cuerpo social como resultado de las múltiples interacciones; por supuesto, tampoco nos referiremos a otras acepciones de poder ligadas al ámbito jurídico (como el documento para actuar en nombre de otra persona) o al de la economía (poder adquisitivo, por ejemplo).

El poder así concebido es un concepto problemático sobre cuya definición no hay un acuerdo unánime entre los científicos sociales, sino múltiples perspectivas y enfoques, como sucede a todo concepto estrechamente vinculado con el dinamismo de la realidad social y a sus paradigmas interpretativos<sup>4</sup>. Como primera aproximación podemos entenderlo como un «concepto que expresa la energía capaz de conseguir que la conducta de los demás se adapte a la propia voluntad» (Molina, 1998). Esta definición sigue en lo básico a la clásica del que fue uno de los principales tratadistas del poder, Max Weber, para el que significa «la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aun contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad» (We-

---

<sup>4</sup> Una aproximación (pendiente de actualización hasta el final del siglo XX) a la historia de la reflexión sobre el poder, de las disciplinas que lo han tratado, de los autores y de sus perspectivas de estudio, puede encontrarse en Ibañez (1983).

ber, 1979:43). Al mismo autor se debe la conocida distinción entre poder coercitivo o dominación y poder legítimo o autoridad, y a sus tres fuentes: autoridad carismática, tradicional y legal o racional.

Muchos otros autores han intentado tipificar el poder, sus fuentes y sus relaciones. Las formas de poder más generalmente admitidas son: la *coerción* (ya sea basada en la fuerza, en la amenaza de sanciones o en la promesa de recompensas), la *manipulación* (si se consigue mediante engaño), el *derecho* (cuando se concede la autoridad), y la *influencia* (a veces calificada como persuasión). French y Raven (1959)<sup>5</sup> incluyen unas modalidades que son relevantes para la aplicación en el trabajo social y los servicios sociales: el poder *referente* (el que produce identificación, deseo de ser como alguien que supone un modelo), poder de *experto* (cuando se tienen conocimientos teóricos o prácticos) y poder *informativo* (si se está en situación de controlar la información que afecta a las decisiones).

Del interesante análisis que hace S. Lukes (1985) sobre tres enfoques posibles del poder que él analiza (pluralista, crítico y radical), nos interesa destacar tres consideraciones:

— Toda relación de poder implica, en última instancia, un *conflicto de intereses* entre las partes, pero el conflicto no siempre es manifiesto (puede ser latente o potencial) y los intereses pueden estar en conflicto aunque no se tenga conciencia de ello (pues la coincidencia de preferencias puede estar predeterminada).

— El poder no sólo cabe apreciarlo a partir de las decisiones efectivas que producen actos positivos, sino también de las no decisiones o de inacciones para crear barreras bloqueadoras del conflicto o restringir las posibilidades de elección.

— La *influencia* y el poder constituyen dos conjuntos en interacción, coincidiendo en una parte y diferenciándose en otra. La influencia puede ser o no una forma de poder según se de o no un conflicto de intereses.

Como puede observarse, dicho análisis tiene que ver con la *libertad* (ejercer poder sobre el otro es afectar su libertad) y con la *autonomía* del sujeto para elegir entre todas las alternativas reales. Según este autor, cuando el grado de autonomía no se ve afectado o se incrementa se trataría de influencia y no de poder.

## 2. LA CONCEPCIÓN DEL PODER EN FOUCAULT

Michel Foucault es en la actualidad el principal referente en lo que concierne al análisis del poder. Su reflexión, que transita a lo largo de toda su obra, es especialmente incisiva para el trabajo social puesto que, aunque raras veces se refiera a él explícitamente, su discurso gira en torno a las tecnologías asistenciales y a la sociedad disciplinaria, con referentes tan próximos como la psiquiatría o las instituciones carcelarias. Como no es objetivo de este artículo analizar a

<sup>5</sup> French, J. R.; Raven, B. (1959), *Social Power*. University of Michigan Press. Citado por T. Ibañez.

fondo el pensamiento de Foucault<sup>6</sup>, me limito a exponer sintéticamente los puntos principales que afectan a su visión del poder.

Foucault critica el modelo jurídico-liberal de poder y adopta un paradigma estratégico. El modelo jurídico se basa en concebir el poder a partir de la Ley; la ley crea la regla de obediencia, y frente a las ineludibles transgresiones utiliza la represión mediante el uso de la fuerza sobre el cuerpo o la denegación de recompensas sociales. Es un modelo en que el poder se concibe como una posesión, que tiene una sola dirección: de arriba (el rey, el Estado) hacia abajo; las instancias intermedias (escuela, familia, etc.) reproducen el poder delegado; el poder controla y utiliza el saber, y se manifiesta en procedimientos de exclusión y de encierro (Ibáñez, 1983). Este modelo de poder ha venido funcionando tradicionalmente pero, según Foucault (1992a), ejerce un efecto de enmascaramiento en los individuos al debilitar su resistencia al poder. Por contra, la concepción del poder que propone Foucault se caracteriza por las siguientes proposiciones (Bayon, 1995):

- El poder no es algo que se adquiera, el poder se ejerce en el juego de relaciones móviles y no igualitarias; no existen zonas sin poder o que escapen a su control. Se puede decir que toda la sociedad es un complejo de relaciones de poder, o como dice Foucault «el poder está en todas partes; no es que lo englobe todo, sino que viene de todas partes [...] El poder no es una institución, y no es una estructura, no es cierta potencia de la que algunos estarían dotados: es el nombre que se presta a una situación estratégica compleja en una sociedad dada» (Foucault, 1992b:113).
- Las relaciones de poder son immanentes a otros tipos de relaciones (económicas, de conocimiento, sexuales), constituyen las condiciones y los efectos de desigualdades y desequilibrios en todos los intersticios del tejido social: «entre un hombre y una mujer, en una familia, entre un maestro y su alumno, entre el que sabe y el que no sabe, pasan relaciones de poder que no son la proyección pura y simple del gran poder del soberano sobre los individuos; son más bien el suelo movedizo y concreto sobre el que ese poder se incardina» (Foucault, 1992a:157).
- El poder viene de abajo, no hay una matriz general que dé cuenta totalmente de las relaciones de poder; más bien se forman líneas de fuerza difusas por todo el sistema social que deben ser estudiadas: «se trata de coger el poder en sus extremidades [...] de asirlo en sus formas e instituciones más regionales, más locales, sobre todo allí donde, saltando por encima de las reglas de derecho que lo organizan y lo delimitan, se extiende más allá de ellas, se inviste en instituciones, adopta la forma de técnicas y promociona instrumentos de intervención material» (Foucault, 1992a:142).

---

<sup>6</sup> Por suerte disponemos de muchas de sus obras traducidas al castellano gracias al tesón de Julia Varela y Fernando Álvarez-Uría. Además, recientemente han aparecido dos obras específicamente sobre Foucault y el trabajo social: la traducción del libro colectivo de autores americanos (A. S. Chambon et alii, 2001) coeditado por los colegas de la editorial Maristán y de la EUTS de Linares, y desde otra perspectiva, la traducción del libro de la profesora australiana K. Healy (2001), editado por Morata/Fundación Paideia.

- El poder no es totalmente, ni tiene por qué ser siempre, negativo (represión) sino que puede tener un aspecto productivo porque promueve subjetividades particulares, regula y configura campos de posibilidad a través de las acciones y el saber: «lo que hace que el poder agarre, que se le acepte, es simplemente que no pesa solamente como una fuerza que dice no, sino que de hecho la atraviesa, produce cosas, induce placer, forma saber, produce discursos» (Foucault, 1992a:182).
- Donde hay relaciones de poder hay resistencias al poder, un contrapoder que se forma en su misma relación; que no se pueda estar fuera del poder no quiere decir que se está atrapado, la resistencia está en todas partes dentro de la red de poder: «existe porque está allí donde el poder está: es pues como él, múltiple e integrable en estrategias globales» (Foucault, 1992a:171).
- Y por último, esta concepción del poder también descubre la sutil transformación de las formas de represión hacia los signos que configuran la norma disciplinaria que moldea la mente; la disciplina es una fórmula general de dominación que se basa en el control minucioso del sujeto mediante el examen sistemático, la distribución espacial y la normalización: «Se puede, pues, hablar en total de la formación de una sociedad disciplinaria [...] No quiere decir esto que la modalidad disciplinaria del poder haya reemplazado a todas las demás; sino que se ha infiltrado entre las otras, [...] ligándolas entre sí, prolongándolas, y sobre todo permitiendo conducir los efectos de poder hasta los elementos más sutiles y más lejanos» (Foucault, 1981:219).

Hecho este superficial repaso al pensamiento de Foucault sobre el poder, dibujemos el esquema que vamos a desarrollar a lo largo del artículo.

### 3. EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR SOCIAL CON EL PODER

Si convenimos en una situación típica de ejercicio profesional de un trabajador social, podemos aceptar como probable que su experiencia sobre el poder se base, al menos, en estos cuatro *escenarios*, no entendidos como entidades estancas sino interrelacionadas:

- *La vivencia de los clientes*<sup>7</sup>. El ejercicio del trabajo social permite conocer muchas y variadas situaciones sociales que son, en su esencia, actos de abuso o de ejercicio inadecuado de poder, bien sean fruto de la convivencia en el ámbito privado o bien producto de la injusticia social estructural. Se trata de un conocimiento indirecto o intermediado por la vivencia de los clientes pero no por ello deja de ser propia y, la mayoría de las veces, menos impactante. Supone una referencia para observar la micro-

---

<sup>7</sup> Opto por el término «cliente», a pesar de que su connotación no guste a muchos, por considerarla la más apropiada a la dimensión general que pretendo darle al análisis.

física del poder en los niveles más elementales y locales que, a su vez, puede ser sistematizada y utilizada como fuente de conocimiento profesional para incidir y reactivar la política social. Aún siendo muy interesante este escenario, declinamos abordarlo aquí ya que contamos con múltiples aportaciones que permiten hacer este ejercicio.

- *La relación de ayuda.* En todo el proceso de intervención, pero especialmente en el contacto directo con el cliente, el profesional del trabajo social desempeña una labor revestida de poder. Cualquier relación profesional es, por definición, una relación asimétrica donde una parte dispone de un *saber* y de un *saber hacer* que, en esencia, constituyen una fuente de poder para la parte demandante de atención. Pero en las profesiones de servicio a las personas, de las que forma parte el trabajo social, este poder se incrementa a causa de la naturaleza de la relación que debe establecerse para que sea efectiva la ayuda. La especificidad que comportan las relaciones de poder en una profesión cuyo propósito es procurar cambios emancipadores en las personas es lo que interesa desarrollar en este artículo.
- *La estructura organizativa.* Normalmente el trabajador social desarrolla su trabajo en el seno de una organización y ella es también un importante escenario donde se producen ingentes relaciones de poder. El profesional, además de ser un técnico en su especialidad, es un trabajador asalariado (en sentido genérico) que, en términos marxistas, «vende su fuerza de trabajo» (en este caso trabajo intelectual) a quien le ha contratado. Además ocupa una determinada posición en la estructura organizativa y, en función de ella, puede estar en un puesto subordinado o en diversos niveles jerárquicos que le comportarán situaciones y grados de poder diferentes. El espacio organizativo profesional es muy variado, aun así, habremos de tenerlo en cuenta por la influencia que ejerce en el quehacer profesional.
- *El aparato político.* Adopto este concepto necesariamente ambiguo para reunir lo que, a pesar de las diferencias, me parece que configura un conjunto suficientemente homogéneo de ámbitos institucionales que tienen que ver con el poder relacionado con los profesionales del trabajo social. El aparato político, como aquí se entiende, agrupa el sistema político y administrativo en sus diferentes funciones (legislativa, ejecutiva y judicial) y en sus niveles estatal, autonómico y local. Concretamente, se materializa en la política social, específicamente la que concierne al ámbito de los servicios sociales u otros servicios de bienestar; dichas políticas públicas son las que interrelacionan dichos sistemas de poder con la sociedad, de la que emana a su vez el poder de legitimar legalmente al poder político. Pero el aparato político también representa genéricamente el campo de fuerzas donde se organizan otras entidades con influencia política (empresas, sindicatos, movimientos sociales, etc.) así como las que instituyen el poder del saber (universidades, colegios profesionales o la comunidad científica en general).

Las relaciones de poder en que se ve implicado como profesional el trabajador social pueden clasificarse «*grosso modo*» en dos *direcciones*: como «sujeto de poder» o bien como «objeto de poder» (Bayón, 1995:18). En el primer caso hay que situar aquellas relaciones en las que el trabajador social tiene una posición de ventaja respecto a sus interlocutores mediante la cual tiene la facultad de imponer, de alguna manera, su criterio. En el caso opuesto, el profesional será el receptor de las dinámicas de poder que otros individuos, estructuras o instituciones, ejerzan sobre él. En primera instancia parece lógico pensar que será sujeto de poder en la atención directa a los usuarios y, en cierta manera, en su función genérica de experto de «lo social». En cambio, el trabajador social será objeto de poder respecto a las decisiones de la política social que emana del poder político condicionado por su campo de influencia. En cuanto a la organización, normalmente el trabajador social tendrá una posición dependiente, sujeto a las órdenes jerárquicas, pero también puede tener cierto poder de dirección intermedia. A pesar de todo, no hay que olvidar nunca que las relaciones de poder son mucho más complejas, pudiéndose producir resistencias que se transforman en actos de poder (contrapoder), sea por parte de los usuarios frente al profesional o por parte de él mismo para mirar de contrarrestar el poder de la organización o de las políticas sociales.

Muchas veces el reconocimiento del poder del trabajo social queda apagado por las debilidades disciplinarias que se reconocen a la profesión, fruto de sus insuficiencias científicas y de un bajo estatus socio-profesional (Barbero, 2002:71). La posición global que ocupa el trabajo social entre las ciencias sociales y la consideración que se da a su intervención en los sistemas públicos de bienestar puede conducir a la negación de que se esté ejerciendo algún poder; y lo que es más grave, que a fuerza de considerar natural este estado de cosas, tampoco sea consciente que se ejerce poder sobre el trabajo social, puesto que los «disfraces del poder» son altamente sibilinos. En el otro sentido, es decir cuando los profesionales reconocen su poder, se da una percepción negativa del mismo, como se aprecia en la siguiente cita: «Los trabajadores sociales tienen poder y manejan poder. Este poder “se convierte en un handicap, porque no se puede mantener el vínculo educativo y la capacidad de dar o no prestaciones simultáneamente”, y puede hacerles aparecer prepotentes y poco sensibles» (Ágora, 1998:38). Aquí el poder impotente de antes parece convertirse en poder inservible, lo que significa una nueva contradicción con el significado que dábamos al poder y evidencia que la cultura del trabajo social no ha asumido adecuadamente toda la complejidad que este elemento comporta.

Pero antes de avanzar más, es necesario esclarecer de inmediato que la cita anterior contiene un ardid de planteamiento. En general apreciamos que el trabajador social tiene poder, entre otras cosas, porque maneja recursos. La imagen que se crea da a entender que la disposición de recursos materiales (prestaciones económicas o servicios) es consustancial al rol profesional del trabajador social. Pero esto distorsiona la realidad; primero, porque no se tienen en cuenta los contextos de trabajo del profesional y se unifica en un único modelo la identidad del



trabajador social; y segundo, porque los recursos no pertenecen al profesional ni están, en su mayor parte, a su libre disposición. Los recursos son potestad de otras instancias o, en el mejor de los casos, de la propia organización del profesional, pero sobre los que él difícilmente tiene capacidad de resolución. La distinción es importante porque cambia totalmente la relación de poder del profesional, que pasa de ser el sujeto a estar sujeto por las disposiciones normativas o estratégicas que rigen los recursos. El trabajador social sólo tiene sobre los recursos una potestad «vicaria», de intermediario entre el cliente y la organización o el sistema político-social, que son quienes dominan fundamentalmente las normas de distribución.

Aclarado este extremo, centremos de momento la atención en la relación técnica entre el profesional y el cliente, para abordar los mecanismos de poder en juego. Pero antes vale la pena recordar la última definición que se ha consensuado de la profesión puesto que incide en el ideal que persigue cuando empieza diciendo: «La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar...» (Definición de la IFSW y la IASSW). Por otra parte, sabemos que el poder profesional es una cuestión especialmente denostada para las corrientes críticas o alternativas del trabajo social (los revolucionarios en terminología de Howe) porque cuestiona el ideal de liberar a los pobres de las condiciones de opresión en que viven y «ayudar a los que no tienen poder a reclamar más poder» (Howe, 1999:222).

#### **4. LAS RELACIONES DE PODER Y EL TRABAJO SOCIAL**

Como se ha señalado anteriormente, la propia posición estructural que se crea entre profesional y cliente conlleva, de hecho, una diferencia de poder. Podría decirse que es precisamente por esta posición diferenciada por la que: a) el cliente acude a un profesional; b) el profesional está en disposición de ayudarle; y c) se produce, de hecho, una relación de ayuda que resulta efectiva para el cliente. A pesar de ello (o quizás por ello) el análisis del poder nos invita a examinar los minuciosos códigos de conducta con que trabajamos, que van de los gestos a los discursos con que nos relacionamos, desde los lugares a los tiempos que empleamos. De hecho, el poder está en todas partes y opera a través de discursos y prácticas que son adoptadas por determinadas posiciones institucionales.

Como hemos visto, Foucault sostiene que son inevitables las relaciones de poder y, Healy por su parte afirma que «aunque los trabajadores oficiales no puedan evitar la utilización del poder, sí pueden aumentar la responsabilidad, la humanidad y la justicia con las que se ejerza ese poder» (Healy, 2001:102). De esto se trata fundamentalmente aquí, de situar a los clientes y a los trabajadores sociales dentro de instituciones y de sistemas de poder y ver cómo las regulaciones institucionales nos moldean. Chambon (2001) nos conmina a escrutar nuestra práctica de la misma forma que escrutamos a nuestros clientes, y afirma que la

perspectiva de Foucault es «especialmente útil para examinar las formas menos obvias del poder —no cuando imponemos una fuerza que no es querida, sino cuando ejercemos nuestra influencia de manera aparentemente aceptada» (Chambon, 2001:149).

El poder se manifiesta de muchas maneras según las circunstancias de la práctica y en cada caso se utilizan estrategias diferentes de poder. Esto nos obligaría, en primer lugar, a contextualizar los diferentes marcos operacionales en los que se actúa, para analizar en cada realidad los detalles finos de las prácticas de poder que se introducen en la relación de ayuda. En la modalidad de ejercer el poder influye el campo operativo donde nos ubiquemos (protección de menores, servicios sociosanitarios, etc.), la orientación de la intervención (preventiva, reformadora, etc.), el nivel de actuación (individual, grupal o comunitario), influye evidentemente la particularidad de cada situación e incluso la actitud de los sujetos involucrados.

Pero sin duda, el manejo del poder también depende de la concepción epistemológica del trabajo social que tenga el trabajador social y de cómo conciba la presencia del poder en su práctica: «lo importante es comprender las prácticas a partir de las cuales se ejerce el poder» (Healy, 2001:62). Este auto análisis es propio de cada trabajador social en su contexto operativo, pero sin engaños o falsas evasiones que nieguen la irremisible presencia del poder: «lo que se presenta a sí mismo como más allá de las cuestiones del poder es lo que se debe examinar como un lugar de poder» (Foote y Frank 2001:249).

De nuevo hay que partir de la contradicción inherente de la que habla Álvarez-Uría. Laura Epstein argumenta que el trabajo social, para ser eficaz con la misión conferida por los poderes públicos de contribuir a la gobernabilidad, debe influir en las personas, aunque de forma no autoritaria, producir un efecto sin usar la fuerza. La especialidad del trabajo social parece ser el arte comunicativo de «influir no influyendo» y sin que se note demasiado. Se plantea, pues, la disonancia intrínseca que supone «proclamar como intenciones del trabajo social tanto la ayuda a la gente para que se acomode al *status quo*, como el desafío al mismo mediante el intento de provocar un cambio social» (Epstein, 2001:87). Lo mismo se puede expresar, como hace Julliard, como un conflicto entre la función implícita (mantener el orden social) y la función explícita (ayudar a la gente): «el problema procede hoy del hecho de que la función implícita deviene explícita para un cierto número de personas, a la medida que se dan cuenta de que ciertas acciones que querrían realizar para corresponder a su función explícita, perfectamente necesaria y legítima, les llevan a poner en cuestión su función implícita» (VVAA, 2001:177).

Pero ¿cómo reconocer que una institución aparentemente benigna como el trabajo social esté implicada en estrategias de poder? Al menos para muchos estudiantes ésta sigue siendo una aporía incomprensible, y más cuando se les instruye en los propósitos que reza la definición oficial a la que hemos hecho referencia anteriormente. Es más factible comprender la utilización política que el Estado hace del trabajo social para mantener el orden social que reconocer

que ellos, como futuros profesionales, van a verse inmersos en dicha estrategia. Para comprender cómo se ha llegado y qué implica esta situación recurrimos de nuevo a Foucault para rescatar su concepto de sociedad actual a la que llama «sociedad disciplinaria». Las sociedades modernas regulan y disciplinan a sus poblaciones no recurriendo a la fuerza y a la reclusión como en épocas anteriores sino instituyendo y sancionando unos *saberes y prácticas* legitimados por las ciencias humanas (medicina, psiquiatría, criminología, etc. y, entre ellas, el trabajo social)<sup>8</sup>.

El poder disciplinario encarna las acciones que Foucault denomina «prácticas que dividen», cuyo objeto principal es construir sistemas de clasificación y, mediante ellos, diferenciar lo normal de lo que no lo es. La «normalización» de la población implica el desarrollo de formas de saber que establecen ideales de pensamiento y conducta humanos, frente a los cuales los individuos son evaluados para actuar discretamente sobre ellos y conformarlos a la norma; se trata de una tecnología de poder que se desarrolla a partir de la «verdad» que instituye el saber de las disciplinas<sup>9</sup>. Dice Foucault: «Por verdad [hay que] entender un conjunto de procedimientos reglamentados por la producción, la ley, la repartición, la puesta en circulación, y el funcionamiento de los enunciados» (Foucault, 1992a:189). Lo importante es, pues, entender que se producen efectos de verdad en el interior de los discursos (tanto teóricos como prácticos) que no son en sí mismos ni verdaderos ni falsos, pero que crean «régimenes políticos, económicos, etc. de producción de verdad».

Pues bien, esta ecuación que explica la sociedad moderna como sociedad disciplinaria, a partir de la verdad que divide y normaliza, es de una gran fuerza adaptadora puesto que aunque se discutan los términos exactos de la distinción, el principio general de división es una de esas realidades que, a menudo, son aceptadas como absolutamente evidentes por ambas partes, tanto los creadores de discursos de verdad como aquellos a quienes se aplican. Así, la verdad llega a ser una forma de poder, de poder internalizado, que ha de ser ejercido, la mayor parte del tiempo, por aquellos que están siendo controlados. El control, en este sentido, es implícito y generalizado, puesto que al adecuar la conducta a una ley de «verdad» instituida desde el poder, funciona como un mecanismo más de sumisión.

---

<sup>8</sup> Otros autores van más allá y plantean que en la actualidad se dibujan «disposiciones de control abierto y continuo, muy diferentes de las recientes disciplinas cerradas» (Deleuze, 1989:160). Tomando una noción de Serres, Tirado y Doménech han llamado a este nuevo estadio «*extitución*», en el que la lógica del poder se ejerce permitiendo el movimiento de los sujetos, a los que se deja hacer porque el control se ejerce a distancia mediante el «agenciamiento» que permite su vigilancia permanente (Tirado y Doménech, 2001).

<sup>9</sup> Según John Gledhill (2000:236), «Foucault distingue entre lo que denomina estrategias, tecnologías y programas de poder. [...] Los programas definen formas de conocimiento y discursos sobre los objetos de conocimiento. Las tecnologías son aparatos de poder destinados a llevar dicho conocimiento a la práctica, las estrategias de poder constituyen lo que los agentes hacen en la práctica al ejercer el poder y al hacer operativos los programas y las tecnologías. Se desarrollan como respuesta a las circunstancias cambiantes, y son, por tanto, improvisaciones».

El poder logra su efecto y es aceptado porque produce verdades para las personas, proporciona subjetividades que la gente puede asumir en su vida cotidiana, configura identidades y regula las visiones del mundo. Así es cómo el saber y el poder se constituyen. «No es posible que el poder se ejerza sin el saber, es imposible que el saber no engendre poder» dice Foucault (1992a:100). Otros autores coinciden en esta versión del conocimiento, como Barnes cuando dice que «cualquier distribución específica de conocimiento confiere una capacidad generalizada para la acción sobre aquellos individuos que lo tienen y lo constituyen, y esa capacidad para la acción es su poder social (Barnes, 1990:85).

Pero esta forma de poder no logra nunca la dominación total de los sujetos, lo que hace es inducir a participar de la regulación que se propone. El rechazo total o parcial a esta visión o la participación de un modo no esperado, es un signo de *resistencia* al poder (Wang, 2001:283). La resistencia es el complemento recíproco e inherente del poder, de forma que desde el momento en que se da una relación de poder, existe una posibilidad de resistencia. La resistencia es lo que diferencia el poder de la dominación: «cuando un individuo o grupo llegan a bloquear un campo de relaciones de poder, volviéndolas inmóviles y fijas e impidiendo toda reversibilidad de movimiento, estamos ante lo que se puede denominar un estado de dominación» (Foucault, 1999:395). Las relaciones de poder implican que haya esta libertad de contraatacar, de huir, de engañar o de adoptar cualquier estrategia que invierta la relación. En este sentido, el desenmascaramiento de cualquier tecnología de poder está dirigido a ambas partes de la relación de poder. El potencial para luchar contra la violencia sutil del poder está, pues, abierto tanto para el profesional como para el cliente. No se niega la asimetría de la relación ni la disparidad de recursos de que dispone cada parte, sino que el profesional debe reconocer su ventaja evidente.

Vemos pues, algunas manifestaciones del poder profesional del trabajador social y cómo contrarrestar sus efectos en sentido positivo. Nos centraremos en la relación de ayuda de carácter personal y directa, como base para extrapolar cualquier modalidad de intervención en otras modalidades y niveles de actuación. En este marco se dan al mismo tiempo las prácticas de ayuda y de control, aunque el mismo Foucault admite que carece de sentido distinguir entre formas controladoras y no controladoras de trabajo social, porque en muchos contextos de práctica (por ejemplo los servicios directos a las personas) el control social explícito constituye una dimensión inevitable e irreducible de la práctica profesional. Lo importante es reconocer las formas de control e interrogarse sobre cómo hacer que este poder sea cada vez más responsable y justo para quienes estén sometidos a él.

## 5. RELACIONES DE PODER CON LOS CLIENTES

La mayor parte de los profesionales del trabajo social se ven involucrados en los tres procesos que la sociedad adjudica a la disciplina: la *vigilancia jerárquica*, la *sanción normalizadora* y el *examen*. La vigilancia jerárquica implica una

super-visión unilateral sobre los sujetos a partir de la cual los profesionales producen un saber sobre sus clientes. La sanción normalizadora supone el poder de diagnosticar discrecionalmente la conducta de los sujetos en función de unos parámetros de normalidad que proporciona el saber profesional. El examen «combina las técnicas de la jerarquía que vigila y las de la sanción que normaliza», permitiendo clasificar y sancionar (Foucault, 1981:189) así como reconducir los estilos de vida disfuncionales hacia estadios de normalidad.

Siguiendo a Healy (2001) podríamos decir que hay que distinguir entre la utilización explícita e implícita del poder. En la forma explícita, aun descartando las modalidades autoritarias que ha censurado la corriente crítica, se dan diferentes manifestaciones que tienen que ver con las funciones y responsabilidades de los trabajadores sociales ligadas a sus conocimientos técnicos y a las destrezas para conseguir los objetivos. Ante la función técnica conferida se puede dar una actitud del profesional que sea prepotente, inquisitiva, o bien una actitud potenciadora de las capacidades y respetuosa con los discursos y las prácticas de los clientes. De lo que se trata es de no parapetarse en este poder técnico sino en prestar atención a si «este saber actúa para suprimir o para revelar las voces subordinadas en contextos específicos de acción» (Healy, 2001:105). Por el contrario, las prácticas que se basan en etiquetar negativamente al cliente «y no creer en las potencialidades de las personas, de las familias y del entorno en que éstas viven, pueden hacer que nuestras actuaciones, a modo de profecías autocumplidoras, acaben teniendo efectos perversos y no deseados, ya que al final paradójicamente lo que acabamos generando es justo aquello contra lo que se supone deberíamos luchar (la vulnerabilidad, la dependencia, la cronicidad, etc.)» (Navarro, 2004:91).

Una estrategia de poder consiste en el establecimiento de las distancias simbólicas entre el profesional y el cliente. La diferencia de roles existente en la relación de ayuda tiende a provocar dicotomías en las posturas de las partes: el sano frente al enfermo, el normal frente al desviado, el que sabe frente al que no sabe, etc. que acentúan en definitiva la relación de poder entre el trabajador social y el cliente. Algunos profesionales críticos han abogado por eliminar los límites en beneficio de una asociación mutua y menos jerárquica con los clientes, pero esta postura «puede privar a los trabajadores de un recurso muy necesario: la capacidad de mantenerse al mismo tiempo dentro y fuera de varios sistemas, con el fin de negociar un nivel mínimo de asistencia para los miembros más vulnerables» (Healy, 2001:100). La disolución del profesional puede llevar a la confusión de los clientes respecto a lo que pueden esperar del trabajador social.

Aun no siendo fácil adoptar un tipo de relación que sea suficientemente próxima y al mismo tiempo que mantenga la distancia que hace posible la objetivación y la ayuda, se pueden implementar estrategias que, sin esconder la relación de poder, tengan en cuenta las capacidades de los clientes. Se trata, en primer lugar, de reconocer el saber que les proporciona su vivencia subjetiva, es decir, la experiencia concreta que les afecta y aquello que cada uno le asocia como significación a partir de su visión de la realidad. Se trata de reconocer otros tipos de saber igualmente legitimados y no circunscritos al poder profesional, mediante

la introducción de técnicas de reflexión que ayuden a los clientes a elaborar su propio saber (Navarro, 2004:273). Con ello no se está anulando ni minimizando el poder-saber del trabajador social, se está permitiendo que en la relación pueda surgir un poder-saber de mucha más trascendencia para comprender la situación particular del cliente. Son dos tipos de poder que tienden a complementarse en la búsqueda de un saber más completo y adecuado a las prácticas locales, alejándose de las verdades teóricas y anquilosadas que, a menudo, no explican suficientemente los procesos de exclusión.

El profesional también aporta el saber metodológico que permite aflorar el saber experimentado y que quizás no era consciente o que, de otra forma, no encuentra vías de expresión anulado por el saber técnico y la verdad impuesta. Como pone de relieve Healy, el saber experto del técnico se puede utilizar como recurso explícito de poder en contextos de práctica para organizar y conducir determinadas tecnologías (como las terapias grupales) que exigen una preparación y pericia que no permiten que sean asumidas por los clientes. Es más, estos mismos exigen al trabajador social que ejerza el poder correspondiente para asegurar el funcionamiento de la técnica y un resultado efectivo a sus intereses, como explicita la opinión que recoge la autora en su libro: «creo que es una tontería que los trabajadores sociales digan “te estoy dando todo el poder” porque tú sabes que acudes a ellos por una razón... vas a ellos por sus conocimientos o algo así» (Healy, 2001:112).

En la práctica, es lógico que se dé una tensión constante entre aceptar la independencia de los clientes y ejercer el poder de apoyo del proceso, «entre ceder el poder y utilizarlo con eficacia para maximizar la participación y el control» (Healy, 2001:113). Es una tensión consustancial, que debe reconocerse y gestionarse sin caer en el extremo que, limitar el poder, provoque defraudar o culpabilizar a los clientes. Como dicen Foote y Frank (2001:253) «Este poder práctico supone no sólo la capacidad de dirigir a ese otro, sino también la voluntad —incluso la gratitud— del otro de ser dirigido».

La participación activa de los clientes no elimina, especialmente en contextos concretos y en determinados servicios, que los trabajadores sociales tengan la responsabilidad oficial de tomar ciertas decisiones que incumben a la vida de sus clientes. Sin duda, ésta es la ocasión más evidente de ejercicio del poder profesional puesto que las decisiones que han de adoptar acostumbran a tener consecuencias en ámbitos políticos, judiciales, económicos o de distribución de servicios. Aquí, la utilización del poder conferido al profesional puede adoptar una forma más responsable y humana en la medida que se aumente la transparencia de las decisiones que se toman y, en lo posible, informar de las razones reales por las que se adoptan. En algunas circunstancias es imposible pretender la conformidad de los clientes con determinadas decisiones que, ejerciendo un poder responsable, toman sus trabajadores sociales; pero en otras muchas (quizás anteriores en la cadena de decisiones que supone un proceso de atención), se puede implicar al cliente o desvelarle la visión que construye el profesional, dándole oportunidad de maniobrar y ejercer incluso su poder de resistencia.

Como se ha visto, la resistencia es a menudo una forma inversa de poder, el poder que se genera contra el poder oficial u ortodoxo. Esta es una prerrogativa de los clientes que no se debe menospreciar puesto que significa la posibilidad de romper la representación dualista de las identidades en el contexto de la ayuda, de forma que, limitar el poder profesional empieza por no considerar a los clientes como víctimas pasivas de quienes ejercen el poder oficial sino como sujetos capaces de asumir, de alguna manera, la propia causa y poner en juego sus potencialidades. Ahora bien, Wang nos recuerda que las pautas de resistencia son culturalmente dependientes y, por lo tanto se adecuan a los modos particulares de resistencia aprendidos en base a la cultura, el contexto o los objetivos de que se trate. También nos advierte que la posibilidad de resistencia no está equitativamente distribuida entre los individuos y grupos sino que participa igualmente de las situaciones desiguales de poder (Wang, 2001:307). Todo ello permite apreciar que las múltiples formas en que los clientes cuestionan o ponen a prueba al profesional, aunque puedan a veces resultar incomprensibles o incómodas, sólo son resistencias saludables que pueden ser aprovechadas para los objetivos de ayuda.

Hay otras manifestaciones de poder más desapercibidas o implícitas que se confunden a menudo en la práctica cotidiana del profesional. Mientras las anteriores conectan más con el poder del experto y de la autoridad conferida al profesional, éstas se relacionan con las identidades físicas y las prácticas discursivas. De entrada hay que descartar la imagen unívoca de trabajador social poderoso y considerar que hay múltiples variables que moldean su acceso al poder y su experiencia del mismo dependiendo del contexto (Healy, 2001:114). La identidad sexual del trabajador/a social puede significar por sí misma y en determinados contextos diferencias importantes de poder, especialmente cuando se trata de determinadas problemáticas de sus clientes que están basadas en su experiencia de género. Por lo tanto, el cuerpo del trabajador/a social no siempre es del todo irrelevante respecto a las formas de poder que puedan ejercer. La experiencia, en algunos casos, y las aptitudes asociadas a la identidad corporal (de sexo, etnia y salud sobre todo) pueden ser consideradas como diferencias respecto al poder por los clientes como también lo son, por cierto, por los empleadores de estos profesionales.

En otros casos, los signos del poder tienen una percepción diferenciada que va implícita al tipo de práctica que se realiza y al saber que se presupone. A menudo esto se hace especialmente evidente en equipos interprofesionales o simplemente en la comparación con profesionales de otras disciplinas. Como bien constata Healy: «los tipos concretos de trabajo que realizan los trabajadores sociales, que abarcan problemas de relaciones, íntimos y, a veces, vitales y muy prácticos, hacen que sus conocimientos y destrezas estén más abiertos a la discusión y dependan más de las identidades independientes del trabajo que los de profesionales cuyo terreno se circunscribe con mayor claridad a tareas técnicas concretas» (2001:117).

A su vez, el discurso como estructura del saber sobre una parcela de la realidad, así como las prácticas comunicativas en que se encarna aquello que es co-

nocido por la disciplina, entran también a formar parte del juego de poder. Esto se traduce en que la comunicación entre profesional y cliente es un vehículo que puede minimizar las diferencias de poder tanto como puede agudizarlas. El discurso es un instrumento que produce poder, pero a la vez se expone a ser cuestionado, como ocurre cuando se percibe poco «saber técnico» del trabajo social para ser efectivo con los problemas que se le plantean. El lenguaje, la terminología y la jerga profesional como expresión del discursos son, a su vez, expresión concreta de poder que distancia e incomunica.

## 6. EL PODER PROFESIONAL EN LAS ORGANIZACIONES

Para J. Kenneth Galbraith la organización es la fuente de poder más importante en las sociedades modernas. Cuando se quiere ejercer poder, es preciso disponer de alguna forma de organización, aunque luego sea necesario someterse a la organización para lograr el objetivo común, que entraña normalmente la sumisión de terceros. (Galbraith, 1984:25)<sup>10</sup>. La organización, aunque puede utilizar cualquier tipo de poder, se decanta por emplear más sistemáticamente el poder condicionado. Este autor descubre que en la organización se dan tres características: a) que obtiene sumisión externa sólo cuando obtiene sumisión interna (simetría bimodal); b) que aumenta su poder con la asociación a las otras fuentes (personalidad y propiedad) y en la medida que puede acceder a los tres instrumentos; y c) que cuanto más diversos sean los fines a los que aplicar el poder de la organización (excepto el Estado) mayor será la debilidad para obtener sumisión (Galbraith, 1984:87). La teoría de este autor aporta muchos elementos que podrían ser estudiados para la aplicación a las organizaciones donde se desarrolla el trabajo social.

Como se ha apuntado anteriormente, buena parte del poder del trabajador/a social le viene otorgado por la organización donde presta sus servicios. Hay incluso quien sugiere que toda intervención en un marco organizativo debe considerarse una actuación por delegación de los responsables de ésta; así al menos es como interpreto a Thibaud cuando dice: «el trabajador social se encuentra siempre situado junto a algún tipo de autoridad. Pienso que es una regla absolutamente general. En las prisiones es bastante claro, en las empresas igualmente; el traba-

---

<sup>10</sup> Para analizar la «anatomía del poder» este autor sugiere que existen tres instrumentos para ejercerlo o imponerlo y tres instituciones o características que conceden el derecho a su uso. A los tres instrumentos para imponer el poder, el autor los llama: poder *condigno* (aquel que consigue la sumisión mediante la capacidad para imponer a las preferencias del individuo una alternativa lo suficientemente desagradable, dolorosa o costosa para disuadirlo de considerar tales preferencias de acción); poder *compensatorio* (el que obtiene la sumisión mediante el ofrecimiento de una recompensa positiva, de algo valioso para el individuo que se somete); y poder *condicionado* (el que se ejercita modificando la creencia, mediante la persuasión, la educación o el compromiso, donde no se advierte la sumisión puesto que coincide con la preferencia del individuo). Las tres instituciones son: la *personalidad* (los rasgos personales que dan acceso a los instrumentos de poder), la *propiedad* (o la riqueza) y la *organización*.



jador social no tiene autoridad. Tiene un cierto margen de libertad, sin duda, pero no autoridad» (VVAA, 2001:176).

En cualquier caso, lo que aquí interesa tratar son aquellas relaciones de poder entre el profesional y los clientes que no provienen tanto de las *pautas disciplinarias* como de las *regulaciones normativas*. Esta diferencia no es muy usual en el discurso profesional o de los servicios sociales: «Para los clientes ambos se funden en un único “complejo de poder”: la institución y sus mediadores, los trabajadores sociales» (Ágora, 1998:39). Aquí la creemos imprescindible para poder analizar convenientemente este segundo ámbito donde el poder que se detenta es «vicario», es decir, se ejerce en nombre de, y bajo las condiciones impuestas por una autoridad jerárquica con la que también existe una relación de poder que a su vez es una relación contractual.

Toda organización formal establece unos vínculos más o menos rígidos que delimitan el comportamiento de sus miembros y regulan las relaciones que son importantes para el funcionamiento de la propia organización. Los profesionales, no obstante, son un tipo de personal de las organizaciones que, en virtud de su saber disciplinar acostumbran a gozar de un grado más o menos amplio de autonomía para realizar su trabajo, es decir, sin demasiada ingerencia de los intereses del poder jerárquico. Aun así, hay diferencias considerables entre los profesionales a la hora de hacer prevalecer su autonomía de acción por delante de los requerimientos organizativos. También es cierto que no todas las organizaciones se comportan igual con sus profesionales, siendo la administración pública y las grandes empresas las que erosionan más la autonomía profesional (Guillén, 1990:44). Vemos por otra parte que, en esta sociedad que Cohen denomina «sociedad de servicios personales», los profesionales de la asistencia han ocupado los puestos más bajos de la escala del estatus: «estos grupos son empleados dependientes de burocracias públicas y a pesar de sus pretensiones o aspiraciones, tienen poco poder para determinar las decisiones políticas fundamentales» (Cohen, 1988:241).

En la diversidad de organizaciones del contexto social donde se ocupan los trabajadores sociales, éstos tienen que participar en lo que Barbero denomina «gestión administrada de problemas». No se trata de una modalidad de trabajo social diferente de la ortodoxa o clásica sino de la forma que ha adoptado el trabajo social cuando ha entrado en las estructuras organizativas que «operativizan un encargo relacionado con contenidos de la política social» (Barbero, 2002:118). Puede que, dada la hegemonía actual de esta forma de ejercicio profesional, resulte difícil distinguir lo que proviene del saber disciplinar de lo que imponen las reglas de juego del complejo organizativo, y que el saber profesional ha tenido que asumir como propio. Lo que resulta evidente es que esta racionalidad a la que Weber llamó «burocracia», vuelve más complejas las relaciones de poder que se establecen en la práctica del trabajo social, porque han de incorporar unos roles, unas funciones y unos dispositivos incubados desde la disciplina administrativa. En definitiva, «las prácticas institucionales crean al mismo tiempo al cliente y al trabajador social, como dos caras de la misma moneda [...] define las actuaciones del trabajador social y las formas de relacionarse con el cliente» (Chambon, 2001:154).

La documentación constituye uno de estos mecanismos de poder de las organizaciones asimilados al trabajo profesional y quizás el más identificado con el significado popular de burocracia. El examen del cliente se complementa y valida a partir de una serie de documentos que ha de confeccionar o proporcionar el cliente. Los «papeles» (como bien saben algunos) aportan al mismo tiempo la posibilidad de ser asistido y el control por parte del asistente. Es la forma de hacer visible al cliente para incluirlo en el registro y situarlo en el sistema de vigilancia. En algunos países, incluso, se exige firmar en un documento específico la propia petición de ayuda: «la firma del cliente del formulario de “consentimiento para la revelación” es un momento especialmente profundo en el ejercicio de poder por parte del trabajador social. Al firmar el formulario, el cliente da simbólica y legalmente permiso al trabajador para interrogarle, así como para reunir evidencias colaterales que corroboren la verdad de sus respuestas» (Moffat, 2001:318). A partir de aquí, el cliente puede perfectamente ser identificado con un código como medio de formalización de lo particular en un todo estandarizado.

Toda organización procura seleccionar sus flujos de entradas y salidas. Estévez (1985) analiza en un interesante artículo cómo los trabajadores sociales realizan determinadas funciones, dentro de lo que él denomina «rol de frontera organizacional» (RFO), para gestionar las transacciones (información, recursos, imagen... y, por supuesto, clientes) entre el entorno y la propia organización. El examen exhaustivo del cliente sirve al trabajador social para averiguar la idoneidad de aquél con respecto a las normas de la propia agencia o del servicio. En los servicios totalmente privados es incuestionable que hay una «reserva del derecho de admisión», pero también en los públicos y los de iniciativa social o financiados con fondos públicos se establecen normas (formales o informales) que permiten rechazar (a veces derivar) a los clientes que no encajan en los perfiles predefinidos. «La elegibilidad para la asistencia proporciona el fundamento para la medición y recreación de la persona como “caso” en la oficina de asistencia social» (Moffat, 2001:320). La elegibilidad del cliente no termina con la evaluación inicial sino que perdura a lo largo de la vida activa del «caso» y representa un elemento de control permanente que vincula al profesional y a su cliente mediante directrices interpuestas por la organización.

Hemos dicho que las organizaciones regulan las normas de comportamiento que han de seguir sus miembros, los trabajadores. La disciplina del trabajo social ha elaborado un saber metodológico para la relación del profesional con sus clientes, individualmente o en grupos familiares, pero en algunas agencias este dispositivo ha sido secuestrado por la organización, con el objeto de controlar los datos que hay que recaptar y, a la vez, limitar la autonomía del trabajador social. La conversación con el cliente se regula mediante formularios, restringiéndose así la interacción y la comprensión de los estados del sujeto en beneficio de una mayor efectividad administrativa. «Los formularios están constituidos para servir a la lógica de una particular racionalidad política de la oficina de asistencia social. En la práctica, los formularios estructuran la entrevista de tal modo que queda vacía de cualquier valor existencial más allá del absurdo» (Moffat,

2001:323). El saber profesional se ve restringido a la verdad que interesa a la agencia o a las instancias políticas de distribución de recursos, de forma que los datos estadísticos y cuantificables pasan a ser más importantes que las explicaciones significativas.

Además, a menudo, se limita el tiempo de conversación disponible para cada cliente mediante técnicas de programación de la agenda. El profesional se ve empujado por la urgencia o la productividad que forman parte de las expectativas organizativas y no son definidas por la relación trabajador social-cliente. La eficiencia económica se impone a la interacción profesional y proporciona la excusa de esta relación de poder. En general se ha podido constatar en estudios que «los profesionales asalariados sí que pierden dos prerrogativas importantes: la evaluación del trabajo y del rendimiento, y el número de tareas a realizar y el ritmo de trabajo. La dirección de las organizaciones para las que trabajan es la que ha invadido esas áreas de control profesional para menoscabar el poder administrativo de los profesionales» (Guillén, 1990:45). El trabajo profesional ya no pertenece a su ejecutor, es propiedad de la organización a la que sirve, la cuál puede, por tanto, marcarle las reglas de juego. Aunque no parece que pueda hablarse de proletarianización en sentido pleno, los trabajadores sociales sí que tienden a asimilarse cada vez más con los productores por cuenta ajena, solo que con ciertas ventajas por la dificultad de aplicarles un control más estricto (Cohen, 1988:245).

El poder también se manifiesta en la arquitectura, en la distribución de superficies y espacios de dominio diferencial para los sujetos. La distancia simbólica que hablábamos anteriormente se refuerza con la distancia física entre profesional y cliente: los filtros para el acceso, la invisibilidad que permite ver sin ser visto y rehuir al cliente, la mesa que separa, etc. En las «instituciones cerradas» que tan bien analizó Erving Goffman, estos signos de poder se multiplican y magnifican con el fin de influir en la identidades segregadas de los internos. Aunque no se corresponda físicamente con la realidad, la ideografía del panóptico<sup>11</sup>, tal como la analizó Foucault para los establecimientos penitenciarios, está presente en muchas oficinas de servicios sociales. Dice este autor que en la versión idealizada del panóptico, el poder es automático y está desvinculado de la persona que lo ejerce.

Situándonos en el nivel político del conjunto de organizaciones de bienestar, se puede observar que los datos de los clientes recopilados por el saber profesional y los actos de intervención sobre aquél, son reelaborados para producir estadísticas como una nueva verdad política. «La aritmética de estas estadísticas representa las relaciones de poder en el estado o la agencia [...] es una estrategia de poder que incrementa la fuerza del cuerpo político» (Moffat, 2001:333). La información ya no es sólo un asunto entre trabajador social y cliente, por medio

---

<sup>11</sup> El panóptico, definido por Jeremy Bentham, es una forma arquitectónica muy empleada en las cárceles, que se identifica por unas galerías o pabellones periféricos que convergen de forma radial en una área central desde la que se puede efectuar la vigilancia. Es pues, una disposición espacial que se consideró paradigmática para el control de poblaciones peligrosas.

de ella el profesional se convierte en un agente de información, y el cliente, para llegar a serlo, ha de consentir en ser objeto de vigilancia. Además, «puesto que los datos que los trabajadores sociales reúnen sobre los clientes están bajo constante revisión, también los trabajadores están siendo observados desde un lugar central» (Moffat, 2001:322).

Este autor llega a plantear que el rastro de vida de las personas que se obtiene de la comprobación cruzada de registros por parte de centros oficiales de control, permite descubrir fenómenos de fraude, de engaño o de pagos indebidos que realizan los que llama «estafadores de bienestar». Con esta estrategia los clientes ofrecen una resistencia al sistema de poder, es el movimiento automático de supervivencia ante las intenciones de control que forman parte de los programas que vinculan la realidad personal con las políticas. Hoy por hoy, el estado de control generalizado a partir de la explotación de los estados financiero, laboral, social, etc. no parece ser todavía nuestra realidad, aunque quizás sea más por impericia y desorganización del Estado que por falta de voluntad. No obstante, si somos «pacientes», todo puede llegar.

Por su lado, el trabajador social —como el cliente— también puede generar estrategias de resistencia al poder que la organización le obliga a ejercer en su práctica con el cliente. Las normas burocráticas que rigen la política social y las políticas de las agencias no consiguen regularlo todo y, por suerte, tienen rendijas que pueden ser aprovechadas como actos de sana subversión en beneficio de los clientes. Cuando se omiten datos no fundamentales del cliente pero que, sin embargo, pueden perjudicarle; o bien cuando se silencian ingresos esporádicos para obtener un subsidio necesario; cuando se subvierten los espacios panópticos para potenciar una mayor complicidad, etc. «el trabajador social configura una racionalidad diferente [...] parece haber un potencial liberador en el reconocimiento de las muchas racionalidades que existen en la oficina de asistencia social» (Moffat, 2001:327). De hecho, la función de defensor del cliente frente a la agencia forma parte de la definición primigenia del trabajo social. Pero muchas veces, los dilemas éticos se plantean también en estos reducidos márgenes entre lo legal y lo ilegal, lo obligatorio y lo permisible, lo formal y lo informal, y en definitiva, entre la racionalidad organizativa y el beneficio del cliente.

En conclusión, la omnipresencia de las relaciones de poder aplicadas al profesional del trabajo social permite apreciar cómo se establecen, en las organizaciones donde trabaja, relaciones de poder respecto a los clientes y a sí mismo, no exentas de interferencias mutuas. La autonomía del trabajador y del cliente son reguladas por la organización de servicios sociales o de bienestar social, de forma que se relacionen y funcionen según regulaciones específicas que se constituyen como relaciones de poder. Los mecanismos estatales de política social y las organizaciones son simplemente un lugar más donde se manifiesta el poder que está extendido y arraigado en toda la sociedad. En definitiva, como dice Moffat, «el ejercicio de poder de la oficina de asistencia social es parte de un intrincado tapiz, similar a un sistema complejo» (2001:320).

Foote y Frank inician su capítulo sobre la terapia aplicada al duelo preguntándose: «¿Puede conservar la terapia su buen nombre después de Foucault? Una vez que los terapeutas han comprendido, e incluso aceptado parcialmente las ideas de Foucault sobre el poder, ¿pueden seguir con la conciencia tranquila?» Estas mismas preguntas podrían hacerse, cambiando terapia por trabajo social y terapeutas por trabajadores sociales. No encuentro, pues, mejor manera de terminar este artículo que deseando que estas reflexiones haya contribuido a invertir la pregunta como hacen ellos, y más que preguntarnos si el trabajo social es posible después de Foucault, hayan sugerido que no se podía ser consciente de todas sus posibilidades antes de su análisis del poder.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

AGORA, Grupo

1998 «El Trabajo Social visto por los otros» en *Trabajo Social Hoy*, 21. Colegio de Madrid.

ÁLVAREZ-URÍA, F.

1995 «En torno a la crisis de los modelos de intervención social» en *Desigualdad y pobreza hoy*. Madrid, Talasa

BARBERO, M.

2002 *El trabajo social en España*. Zaragoza, Mira editores.

BARNES, B.

1990 *La naturaleza del poder*. Barcelona, Pomares-Corredor.

BAYON, J.

1995 *Conocimiento y poder*. Salamanca, Ediciones de la Universidad Autónoma de Madrid.

CHAMBON, A.S.; IRVING, A., y EPSTEIN, L. (eds.)

2001 *Foucault y el trabajo social*. Granada, Maristán / EUTS Linares.

CHAMBON, A.S.

2001 «La perspectiva de Foucault: hacer visible lo familiar» en Chambon *et al.* (ed.) *Foucault y el trabajo social*. Granada, Maristán / EUTS Linares, págs. 135-168.

COHEN, S.

1988 *Visiones de control social*. Barcelona, PPU

EPSTEIN, L.

2001 «La cultura del trabajo social» en Chambon *et al.* (ed.) *Foucault y el trabajo social*. Granada, Maristán / EUTS Linares, págs. 81-107.

ESTÉVEZ, R.

1985 «Servir a dos o más señores: dilemas, conflictos y opciones del trabajo social en las organizaciones» en *Revista de Trabajo Social*, 46. Universidad Católica de Chile.

FOOTE, C.E., y FRANK, A.W.

- 2001 «Foucault y la terapia disciplinar en el duelo», en Chambon et al. (ed.) *Foucault y el trabajo social*. Granada, Maristán / EUTS Linares, págs. 247-282.

FOUCAULT, M.

- 1981 *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. Madrid, Siglo XXI.  
 1992a *Microfísica del poder*. Madrid, La Piqueta. (primera 1978)  
 1992b *Historia de la sexualidad. 1: La voluntad de saber*. Madrid, Siglo XXI (primera 1978)  
 1999 *Estética, ética y hermenéutica*. Barcelona, Piados.

GALBRAITH, J.K.

- 1984 *La anatomía del poder*. Barcelona, Plaza & Janés.

GLEDHILL, J.

- 2000 *El poder y sus disfraces. Perspectivas antropológicas de la política*. Barcelona, Edicions Bellaterra.

GOFFMAN, E.

- 1970 *Internados*. Buenos Aires, Amorrortu editores.

GUILLÉN, M.F.

- 1990 «Profesionales y burocracia: desprofesionalización, proletarización y poder profesional en las organizaciones complejas» en *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 51, págs. 35-51.

HEALY, K.

- 2001 *Trabajo social: perspectivas contemporáneas*. Madrid, Morata / Fundación Paideia.

HOWE, D.

- 1999 *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del trabajo social*. Granada, Maristán.

IBÁÑEZ, T.

- 1983 *Poder y libertad*. Barcelona, Hora.

JIMÉNEZ BERTOMEU, V.

- 2002 «Violencia en organizaciones y profesionales: acciones, omisiones y reacciones en torno el poder, la participación, la burocracia y la discreción en los Servicios Sociales» en *Alternativas, Cuadernos de trabajo social*, 10.

LUKES, S.

- 1985 *El poder. Un enfoque radical*. Madrid, Siglo XXI. (primera 1974)

MOFFAT, K.

- 2001 «Vigilancia y gobierno del receptor de bienestar» en Chambon et al. (ed.) *Foucault y el trabajo social*. Granada, Maristán / EUTS Linares, págs. 315-343.

MOLINA, I.

1998 *Conceptos fundamentales de Ciencia Política*. Madrid, Alianza.

NAVARRO, S.

2004 *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con)textos para una acción ecológica*. Madrid, CCS.

SALCEDO, D.

2000 «El respeto de la autonomía personal y la definición del paternalismo profesional» en *Para el trabajo social. Aportaciones teóricas y prácticas*. Granada, Maristán.

TIRADO, F.J., y DOMÉNECH, M.

2001 «Extituciones: del poder y sus anatomías» en *Política y Sociedad*, 36. Madrid, págs. 191-204.

VVAA

2001 «Trabajo Social, control social y normalización: mesa redonda de discusión con Michel Foucault» en Chambon *et al.* (ed.) *Foucault y el trabajo social*. Granada, Maristán / EUTS Linares, págs. 169-182.

WANG, F.T.Y.

2001 «Resistencia y tercera edad: el sujeto tras el movimiento americano de mayores» en Chambon *et al.* (ed.) *Foucault y el trabajo social*. Granada, Maristán / EUTS Linares, págs. 283-314.

WEBER, M.

1979 *Economía y sociedad*. México, Fondo de Cultura Económica.

